

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP PRODUKTIVITAS
KERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA**



*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mendapatkan
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar*

Oleh
KHAIRUN NISA'B
NIM. 10600111050

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

2016

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Khairun Nisa'B
NIM : 10600111050
Tempat/Tgl. Lahir : Bone, 11 Oktober 1993
Jur/Konsentrasi : Manajemen/Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas/Program : Ekonomi dan Bisnis Islam/Strata I (SI)
Alamat : Jl. H. M Yasin Limpo
Judul : Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai
Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten
Gowa

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Samata, 15 Januari 2016

Penyusun

Khairun Nisa'B
NIM : 10600111050

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa,”** yang disusun oleh **Khairun Nisa'B**, NIM: **10600111050**, mahasiswa jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan hari Senin, 14 Desember 2015 M, yang bertepatan dengan 03 Rabiul awal 1437 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi, Jurusan Manajemen Ekonomi, dengan beberapa perbaikan.

Samata, 14 Desember 2015 M
03 Rabiul Awal 1437H

DEWAN PENGUJI :

Ketua : Prof. Dr. H. Muslimin., M.Ag.

Sekretaris : Dr. H. Abdul Wahab, SE., M.Si.

Penguji I : Prof. Dr. H. Muslimin., M.Ag.

Penguji II : Memen Suwandi, SE., M.Si.

Pembimbing I : Dr. Awaluddin, SE., M. Si

Pembimbing II : Dr. Syaharuddin., M.Si

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Alauddin Makassar

Prof. DR. H. Ambo Asse., M.Ag

NIP. 19581022 198703 1 002

KATA PENGANTAR

Assalamu' alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas Anugerah dan RahmatNya, Dzat yang telah memberi kekuatan dan keteguhan hati sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul *“Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa”*. Sholawat serta salam “Allahumma Sholli Ala Sayyidina Muhammad” juga penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, Rasul yang menjadi panutan sampai akhir masa.

Skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang teristimewa kepada orang tuaku terkhusus ibu saya **Alm. Hj Wahida** yang telah berjuang dengan gigih membesarkan dan mendidik dengan penuh kasih sayang, yang menjadi penyemangat hidup serta menjadi sumber inspirasi penulis, meskipun tidak sempat melihat dan mendampingi penulis beranjak dewasa. Dan kepada ayah saya **H. Muchlis Baffadal** yang senantiasa menjaga serta membimbing penulis, yang telah mengajarkan arti mencari ilmu dan menyebarkan ilmu dan selalu memberikan dorongan moril dan materil kepada penulis sampai sekarang.

Pada kesempatan ini pula dengan penuh rasa hormat penulis haturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Musafir Pababbari, M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar.
3. Ibu Rika Dwi Ayu Parmitasari, SE.,M.Comm. selaku Ketua Jurusan Manajemen Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, serta bapak Ahmad Efendi SE., M. M selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Ekonomi.
4. Bapak Dr. Awaladdin, S.E., M.Si, selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, saran yang berguna selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Syaharuddin., M.Si selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, saran yang berguna selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar.
7. Kepala Dinas dan segenap pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

8. Kepada semua Bapak dan Ibu Dosen khususnya di jurusan Manajemen dan dosen di luar jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang luar biasa kepada penulis.
9. Teristimewa untuk kakakku tercinta Farahdiba dan suaminya Abdul Syarif dan adik-adikku Fadillah, Rifki, Farahna dan Najwa, untuk tanteku tercinta Cik Enab, Cik Ijah, Tante Dewi, Cik Diah serta omku Le' Sugeng, Ami Ahmad, Ami Hasyim, Ami Ulla dan Ami Hadun yang telah memberikan motivasi, penyemangat serta dukungan moril dan materil kepada penulis sampai sekarang.
10. Sahabat-sahabatku tercinta Malia hammi, Khadijah muin, Riska Safitri, Muh. Hidayat yusuf, Indra Afandi, Multazam HT, Mohd Saidi serta adik-adikku tersayang Dian safitri dan Usriyani yang selalu menemani dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi yang berupa bantuan tenaga, pikiran, waktu, semangat dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Teman seperjuangan khususnya Muh. Anas Setiawan, Mahyudi, Rifki, Yusat, Fathul, Alfarizi, Iqbal, Ibe, afjal, Mas Ichwan, Furqon, Emmang, serta seluruh teman mahasiswa jurusan Manajemen 2011 yang tidak sempat penulis sebut satu persatu yang telah memberikan motivasi selama ini.
12. Kakak senior khususnya Kak Rido, Kak Syahril, Kak Juphe, Kak Wana, Kak Anas yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian baik yang berupa bantuan tenaga, pikiran, waktu dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

13. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, besar harapan penulis kepada para pembaca atas kontribusinya baik berupa kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah SWT, tempat penulis memohon doa dan berharap semoga ilmu yang didapatkan bermanfaat bagi orang lain, terutama bagi penulis sendiri serta dapat berguna bagi banyak orang. Amin.

Wassalamu' alaikum Wr. Wb

Gowa-Samata, Januari 2016

Penulis,



Khairun Nisa'B
NIM. 10600111050

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1-10
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Hipotesis	6
D. Definisi Operasional Variabel.....	6
E. Penelitian Terdahulu	7
F. Tujuan Penelitian	8
G. Manfaat Penelitian	9
H. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN TEORITIS	11-43
A. Pengertian Manajemen dan Sumber Daya Manusia	11
B. Pengertian Komunikasi.....	13
C. Bentuk Dasar Komunikasi	16
D. Perbedaan Komunikasi Verbal dan Nonverbal.....	24
E. Proses Komunikasi	25
F. Fungsi Komunikasi	29
G. Bentuk Komunikasi	30
H. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi	33
I. Hambatan Dalam Berkomunikasi	34
J. Cara Mengatasi Hambatan dan Memperbaiki Komunikasi	35
K. Perspektif Islam Tentang Komunikasi.....	37
L. Pengertian Produktivitas Kerja	38

M. Aspek-aspek Produktivitas Kerja.....	40
N. Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja.....	40
O. Perspektif Islam Tentang Produktivitas Kerja	42
P. Kerangka Pikir	42
BAB III METODE PENELITIAN	44-49
A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	44
B. Populasi dan Sampel.....	44
C. Metode Pengumpulan Data.....	45
D. Instrument Penelitian	46
E. Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50-72
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	50
B. Karakteristik Responden.....	56
C. Deskripsi Variabel Penelitian	58
D. Hasil dan Olah Statistik	64
E. Pembahasan Hasil Penelitian	68
BAB V PENUTUP.....	73-74
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75-76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

No.	Teks	Hal.
4. 1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4. 2	Jumlah Responden Menurut Jenis Pendidikan	57
4. 3	Frekuensi Item Variabel Komunikasi Verbal	69
4. 4	Frekuensi Item Komunikasi Nonverbal	61
4. 5	Frekuensi Item Produktivitas Kerja	63
4. 6	Hasil Uji Validasi	64
4. 7	Hasil Uji Reliabilitas	65
4. 8	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	66
4. 9	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
4. 10	Hasil Uji F	69
4. 11	Hasil Uji t	70



DAFTAR GAMBAR

No.	Teks	Hal.
2.1	Proses Komunikasi	27
2.2	Komunikasi Vertikal Horizontal	36
2.3	Kerangka Pikir	45



ABSTRAK

Nama : Khairun Nisa'B
Nim : 10600111050
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar “Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa” yang meliputi komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal yang merupakan unsur dari variabel komunikasi (independen) mempunyai pengaruh terhadap produktivitas kerja (dependen).

Penelitian ini dilakukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, waktu penelitian dilaksanakan pada bulan September-November 2015. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa yang berjumlah 40 orang. Dengan jumlah sampel sebanyak 40 orang dengan teknik pengambilan sampel *saturation sampling*. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diuji melalui uji kualitas data yaitu validitas dan reliabilitas dan uji hipotesis menggunakan regresi linear berganda, determinasi (R^2), uji F dan uji t.

Dari hasil regresi linear berganda menunjukkan bahwa produktivitas kerja pegawai dipengaruhi oleh komunikasi yang terdiri dari komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Hasil determinasi (R^2) menggunakan nilai *adjusted r square*, karena menggunakan regresi dengan lebih satu variabel terikat yaitu sebesar 0,505, yang artinya unsur variabel komunikasi mampu menjelaskan produktivitas kerja pegawai sebesar 50,5% sementara sisanya 49,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diangkat oleh penelitian. Dari hasil perhitungan uji f dan uji t dapat dilihat bahwa semua unsur dari variabel komunikasi yang terdiri dari komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal secara bersama-sama berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai. dan variabel yang paling dominan berpengaruh pada produktivitas kerja pegawai adalah komunikasi nonverbal.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini, masalah ekonomi yang harus dihadapi bangsa Indonesia adalah rendahnya kualitas sumber daya pegawai. Sumber daya pegawai memiliki jumlah yang sangat besar, maka dari itu, sumber daya pegawai harus dapat dimanfaatkan atau didayagunakan secara efektif dan efisien sehingga dapat menunjang gerak lajunya pembangunan nasional.

Peningkatan kualitas sumber daya pegawai sangat diperlukan secara terencana, terarah dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme dalam bekerja. Sasaran dari pengembangan kualitas sumber daya pegawai adalah untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah. Selain itu, peningkatan kualitas sumber daya pegawai dapat berdampak pula pada peningkatan produktivitas kerja pegawai. Sumber daya pegawai merupakan asset utama dalam perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi.¹

Produktivitas kerja merupakan suatu hasil kerja dari seorang pegawai, hasil kerja pegawai merupakan suatu proses bekerja dari seorang pegawai dalam menghasilkan suatu barang maupun jasa.² Salah satu cara untuk meningkatkan

¹ Sjafriz Mangkuprawira, *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. (cet. 1; Bogor: Ghalia Indonesia, 2007), h. 23

² Robert L. Mathis dan John H. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Salemba empat, 2001), h. 138

produktivitas kerja adalah dengan memperbaiki komunikasi yang terjalin dalam suatu organisasi.

Dalam kehidupan sehari-hari, setiap orang tidak dapat dilepaskan dari dunia komunikasi. Mulai dari bangun tidur hingga akan tidur kembali. Berbagai kegiatan komunikasi kita lakukan seperti mendengarkan radio atau musik, menonton acara televisi, membaca koran, tabloid atau majalah serta bercengkrama dengan anggota keluarga.³

Komunikasi merupakan salah satu aspek terpenting namun juga kompleks dalam kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah dikenal maupun yang tidak dikenal sama sekali. Komunikasi memiliki peran yang sangat vital bagi manusia, maka dari itu, setiap orang harus memberikan perhatian yang seksama terhadap komunikasi.⁴

Pada dasarnya, komunikasi memiliki dua bentuk dasar, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang berbentuk lisan dan tulisan. Sedangkan komunikasi nonverbal merupakan bentuk komunikasi yang menggunakan bahasa isyarat, gerakan tubuh, vocal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka dan lain sebagainya.

Pada umumnya organisasi adalah sekelompok masyarakat yang saling bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan komunikasi adalah perekat yang

³ Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis* (Surakarta: Erlangga, 2011), h. 3.

⁴ Morissan, *Manajemen Public Relation* (Jakarta: Kencana, 2008), h. 37

memungkinkan kelompok masyarakat tersebut secara bersama-sama melakukan fungsinya dengan baik. Oleh sebab itu, Komunikasi merupakan kegiatan yang sangat penting dalam berorganisasi. Hasil penelitian seorang pakar komunikasi menyimpulkan bahwa sekitar 75%-90% waktu kerja digunakan pimpinan atau manajer untuk berkomunikasi. Jika dua orang atau lebih bekerja sama maka perlu adanya komunikasi antarmereka. Makin baik komunikasi mereka maka akan baik pula kerjasama mereka.⁵

Hubungan komunikasi yang terjalin baik antara pimpinan dan pegawai serta antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain, merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.⁶

Kenyataannya sekarang, seluruh dunia kerja yang akan kita masuki sedang berubah secara dramatis. Jenis pekerjaan yang kita lakukan, alat yang kita gunakan, bentuk manajemen, lingkungan kerja, orang-orang dengan siapa kita berkomunikasi semuanya mengalami perubahan yang sangat besar. Banyak perubahan dalam dunia kerja yang dinamis ini berkisar seputar memproses dan mengkomunikasikan informasi. Itu sebabnya para pemain yang paling sukses dalam dunia kerja yang baru ini adalah mereka yang mempunyai keterampilan komunikasi yang maju.

Pendekatan yang dipakai antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lainnya dapat bervariasi atau berbeda-beda. Bagi perusahaan yang berskala kecil yang hanya memiliki beberapa pegawai, penyampaian informasi dapat dilakukan secara

⁵ Husaini, *Manajemen*, 2010. h. 419

⁶ Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis* (Surakarta: Erlangga, 2011), h. 44.

langsung kepada para pegawainya tersebut. Lain halnya dengan perusahaan besar yang memiliki ratusan bahkan ribuan pegawai, penyampaian informasi kepada mereka merupakan suatu pekerjaan yang cukup rumit.⁷

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa merupakan salah satu kantor dinas yang bertugas untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah. Dalam era otonomi daerah dan modernisasi, banyak tantangan yang dihadapi oleh suatu daerah terlebih bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, yang senantiasa dituntut untuk memaksimalkan kemampuannya dalam pengelolaan daerah.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa memiliki bidang-bidang organisasi yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Semua tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian membutuhkan interaksi, baik antara pimpinan kantor dengan pegawai, serta pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Interaksi tersebut membutuhkan sarana yaitu komunikasi untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawainya.

Komunikasi merupakan suatu keterkaitan antara individu-individu dengan organisasi. Kemampuan kita untuk memahami apa yang sedang terjadi sangat tergantung pada kepekaan kita sebagai komunikator. Jika kita mengetahui dinamika dalam berkomunikasi maka kita akan dapat membaca secara akurat apa yang sedang

⁷ Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis* (Surakarta: Erlangga, 2011), h. 49.

terjadi dalam suatu organisasi serta dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab kita dalam suatu organisasi.⁸

Berdasarkan data dan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pengaruh komunikasi (verbal dan nonverbal) terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?
2. Apakah komunikasi verbal berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?
3. Apakah komunikasi nonverbal berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?
4. Variabel manakah yang memiliki pengaruh dominan terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa?

⁸ Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis* (Surakarta: Erlangga, 2011), h. 60.

C. *Hipotesis*

Hipotesis yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah:

H₁: Diduga bahwa komunikasi (verbal dan nonverbal) berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai.

H₂: Diduga bahwa komunikasi verbal berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai.

H₃: Diduga bahwa komunikasi nonverbal berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai.

H₄: Diduga bahwa komunikasi nonverbal berpengaruh paling dominan terhadap produktivitas kerja pegawai.

D. *Definisi Operasional Variabel*

Secara keseluruhan penentuan atribut dan indikator serta definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Variabel	Definisi	Indikator
Produktivitas Kerja	ukuran dari kuantitas dan kualitas dari pekerjaan yang telah dikerjakan, dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut	Hasil Kuantitas Pekerjaan Hasil Kualitas Pekerjaan Efisiensi Waktu

Komunikasi Verbal	Bentuk komunikasi yang biasanya digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain, baik secara tertulis (<i>written</i>) maupun lisan (<i>oral</i>).	Tertulis → Membaca Lisan → Mendengar
Komunikasi Nonverbal	penciptaan dan penukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vocal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan.	Gerakan Tubuh Vocal/tekanan suara Kontak Mata Ekspresi Muka Sentuhan Fisik

E. Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Trisninawati (2008)	Pengaruh Komunikasi dan Semangat Kerja Terhadap Prestasi Kerja Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Deli Serdang	Menyimpulkan bahwa variabel yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap prestasi kerja pegawai (Y) adalah variabel komunikasi (X1) sebesar 0,632 <i>point</i>
2.	Arya (2010)	Pengaruh Komunikasi, Iklim Organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Sumatera	Berdasarkan uji koefisien determinan (R^2) diketahui bahwa 56,1% variabel <i>dependent</i> Prestasi Kerja Pegawai (Y) pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Deli Serdang dipengaruhi oleh variabel <i>independent</i>

		Selatan	Komunikasi (X1) dan Semangat Kerja (X2), sedangkan sisanya 43,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.
3.	Muhammad Amin (2013)	Pengaruh komunikasi yang efektif terhadap kepuasan kerja pada Perum Perumnas Regional VII di kota Makassar	Menyimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($11,872 > 3,18$), atau $\text{sig } F < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), artinya bahwa secara bersama-sama variable bebas (x) berpengaruh secara signifikan terhadap variable terikat kepuasan kerja (y).

F. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh komunikasi (verbal dan nonverbal) terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi verbal terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil .Kabupaten Gowa
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi nonverbal terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil .Kabupaten Gowa
4. Untuk mengetahui variabel mana yang memiliki pengaruh dominan terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan manfaat tersendiri bagi :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan program pendidikan sarjana di Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar

2. Bagi Lembaga Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi untuk menyusun penelitian berikutnya pada waktu yang akan datang khususnya yang membahas topik yang sama.

3. Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan atau sumbangan pemikiran tentang pentingnya berkomunikasi dalam produktifitas kerja pegawai.

H. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan latar belakang masalah, permasalahan, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dijelaskan tentang pengertian manajemen sumber daya manusia, komunikasi, bentuk dasar komunikasi dan produktivitas kerja.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, definisi operasional variabel, dan sistematika penulisan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Dalam bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan analisis data tentang komunikasi bisnis.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini dikemukakan kesimpulan yang diperoleh dari analisis data dari pembahasan masalah serta saran kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan tentang penggunaan aset.



BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. *Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia*

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen ini terdiri dari enam unsur (6 M) yaitu *men, money, methode, materials, machines*, dan *market*. Unsur *men* (manusia) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut manajemen sumber daya manusia atau disingkat MSDM yang mengatur unsur manusia.⁹

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif dari sumber daya manusia meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan jika peran aktif dari manusia itu sendiri tidak diikutsertakan. Mengatur manusia adalah sulit dan kompleks karena mereka mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan dan latarbelakang yang berbeda-beda yang dibawa ke dalam organisasi.

MSDM adalah bagian dari manajemen yang lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Pengaturan itu meliputi masalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian,

⁹ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 9.

pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian tenaga kerja untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Jelasnya, MSDM mengatur tenaga kerja manusia sedemikian rupa sehingga terwujudnya tujuan perusahaan, kepuasan karyawan dan masyarakat.¹⁰

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, pergerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan. MSDM adalah proses pendayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar semua potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal untuk mencapai tujuan.¹¹

Menurut Drs. Malayu S.P. Hasibuan, manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni dalam mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Henry Simamora manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balasan jasa dan pengelolaan terhadap individu anggota organisasi atau kelompok bekerja.¹²

Pada dasarnya, manajemen sumber daya manusia merupakan suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial yang perlu dikembangkan sehingga mampu memberikan kontribusi yang

¹⁰ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 10.

¹¹ I Komang Hardana, dkk., *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 5.

¹² Hamriani, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Makassar: Alauddin University Press, 2014), h. 14

maksimal bagi perusahaan dan pengembangan dirinya. Manajemen sumber daya manusia digunakan untuk mengetahui pentingnya karyawan sebagai *asset* perusahaan karena keterampilan, pengetahuan dan pengalaman karyawan memiliki nilai ekonomis terhadap perusahaan.¹³

B. Pengertian Komunikasi

Komunikasi ialah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal. Orang yang melakukan komunikasi disebut komunikator. Orang yang diajak berkomunikasi disebut komunikan. Orang yang mampu berkomunikasi disebut komunikatif. Orang yang komunikatif adalah orang yang mampu menyampaikan informasi atau pesan kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun menggunakan bahasa yang nonverbal sehingga orang lain dapat menerima informasi (pesan) sesuai dengan harapan sipemberi informasi (pesan). Sebaliknya, ia mampu menerima informasi atau pesan orang lain yang disampaikan kepadanya, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal.¹⁴

Menurut Louis Forsdale, ahli komunikasi dan pendidikan, “komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini, suatu sistem dapat didirikan, dipelihara dan diubah.”

Pada definisi ini, komunikasi juga dipandang sebagai suatu proses. Kata signal maksudnya adalah signal yang berupa verbal dan nonverbal yang mempunyai

¹³ I Komang Hardana, dkk., *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 4.

¹⁴ Husaini, 2010, *Manajemen* h. 420

aturan tertentu. dengan adanya aturan ini menjadikan orang yang menerima signal yang telah mengetahui aturannya akan dapat mengetahui maksud dari signal yang diterimanya. Misalnya, setiap bahasa mempunyai aturan tertentu baik bahasa lisan, bahasa tulisan, maupun bahasa isyarat. Bila orang yang menerima signal menggunakan bahasa yang sama dengan orang yang menerima, maka sipenerima akan dapat memahami maksud dari signal tersebut, tetap kalau tidak mungkin dia tidak dapat memahami maksudnya.

Menurut Brent D. Ruben, “komunikasi adalah suatu proses interaksi individu dalam hubungannya dengan kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat yang menciptakan, mengirimkan dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.”

Pada definisi inipun komunikasi juga dikatakan sebagai suatu proses yaitu suatu aktivitas yang mempunyai beberapa tahap yang terpisah satu sama lain tetapi berhubungan. Misalnya, jika kita ingin berpidato di depan umum, sebelum berpidato tersebut kita telah melakukan berbagai sub-aktivitas seperti membuat perencanaan, menentukan tema pidato, mengumpulkan bahan, melatih diri di rumah, baru kemudian tampil berpidato di depan umum.¹⁵

Komunikasi juga dapat dikhawatirkan membawa isi pesan yang keliru, Al Qur'an memerintahkan untuk diperiksa kebenarannya, sebagaimana disampaikan Allah SWT dalam QS. Al Hujurat /49:6 yang berbunyi:

¹⁵ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 2-3.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحِحُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ

نَدِيمِينَ ﴿٦﴾

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu.”¹⁶

Ayat ini memberikan penjelasan bagi umat manusia semuanya untuk selalu tabayun dalam segala berita yang disampaikan oleh orang muslim maupun non muslim. Kemudian ayat ini menyuruh kita berhati-hati dalam menindakkan sesuatu yang akibatnya tidak dapat diperbaiki (perkataannya banyak menimbulkan kerusakan), supaya tidak ada pihak atau kaum yang dirugikan, ditimpa musibah atau bencana yang disebabkan berita yang belum pasti kebenarannya, sehingga menyebabkan penyesalan yang terjadi.¹⁷

Allah SWT juga berfirman dalam QS. Al Ahzab /33:70 yang berbunyi:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٧٠﴾

Terjemahnya :

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar”¹⁸

Allah ta’ala menyuruh hamba-hambanya yang beriman agar bertakwa kepadanya dan menyembahnya, seolah-olah dia melihatnya serta hendaklah mereka

¹⁶ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya* (Semarang: Toha Putra, 1998), h. 516

¹⁷ Ibnu Katsir, *Terjemah Tafsir Ibnu Katsir* (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1992), h. 316.

¹⁸ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya* (Semarang: Toha Putra, 1998), h. 427

mengatakan perkataan yang benar yakni perkataan yang lurus, tidak bengkok dan tidak menyimpang.¹⁹

C. Bentuk Dasar Komunikasi

Pada dasarnya, ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis, yakni komunikasi verbal dan nonverbal. Masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi Verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain, baik secara tertulis (*written*) maupun lisan (*oral*). Bentuk komunikasi verbal ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisasi dengan baik, sehingga tujuan penyampaian pesan-pesan bisnis dapat tercapai dengan baik.

Dalam dunia bisnis, seseorang dapat saja mengekspresikan pesan-pesannya secara nonverbal (tidak secara tertulis ataupun lisan). Namun, ekspresi secara nonverbal memiliki suatu keterbatasan dalam mengkomunikasikan suatu pesan kepada pihak lain. Sebagai contoh, jika ingin membahas suatu kejadian masa lalu ataupun suatu iseng, seseorang tidak dapat menggunakan ekspresi wajah atau bahasa tubuh untuk menerangkannya. Sebaliknya dia harus menggunakan bahasa verbal, dengan menyusun kata-kata dalam suatu pola yang memiliki arti atau makna dalam bentuk tertulis atau lisan.

¹⁹ Veitzhal Rivai, *Islamic Human Capital* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 825-826

Melalui komunikasi secara tertulis atau lisan, diharapkan orang dapat memahami apa yang disampaikan oleh pengirim pesan dengan baik. Penyampaian suatu pesan secara lisan maupun tertulis memiliki suatu harapan bahwa seseorang akan dapat membaca tau mendengar apa yang dikatakan dengan baik dan benar. Komunikasi sangat bergantung pada keterampilan seseorang dalam mengirim atau menerima pesan. Secara umum, untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis, seseorang dapat menggunakan tulisan maupun lisan, sedangkan untuk menerima pesan-pesan bisnis, seseorang dapat menggunakan pendengaran dan bacaan.²⁰

Komunikasi verbal merupakan karakteristik khusus dari manusia. Tidak ada makhluk lain yang dapat menyampaikan bermacam-macam arti melalui kata-kata. Kata dapat dimanipulasi untuk menyampaikan secara eksplisit sejumlah arti. Kata-kata dapat menjadikan individu dapat menyatakan ide yang lengkap secara komprehensif dan tepat. Kata-kata memungkinkan pengiriman banyak ide-ide melalui gelombang udara kepada orang banyak.²¹

Setidaknya ada tiga ciri utama yang menandai wujud atau bentuk komunikasi verbal, yaitu:

Pertama, bahasa verbal adalah komunikasi yang kita pelajari setelah kita menggunakan komunikasi nonverbal. Jadi, komunikasi verbal ini digunakan setelah pengetahuan dan kedewasaan kita sebagai manusia tumbuh.

²⁰ Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis* (Surakarta: Erlangga, 2011), h. 6-7.

²¹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 95.

Kedua, komunikasi verbal dinilai kurang universal dibanding dengan komunikasi nonverbal, sebab bila kita keluar negeri misalnya dan kita tidak mengerti bahasa yang digunakan masyarakat setempat maka kita bisa menggunakan bahasa isyarat nonverbal.

Ketiga, komunikasi verbal merupakan aktivitas yang lebih intelektual dibanding dengan bahasa nonverbal. Melalui komunikasi verbal kita mengkomunikasikan gagasan dan konsep-konsep yang abstrak.

2. Komunikasi nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah penciptaan dan penukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vocal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan. Atau dapat juga dikatakan bahwa semua kejadian disekeliling situasi komunikasi yang tidak berhubungan dengan kata-kata yang diucapkan atau yang dituliskan. Misalnya seorang pimpinan berbicara dengan suara yang keras dan wajah yang merah padam, itu menandakan bahwa pimpinan tersebut sedang marah pada karyawan tersebut.

Komunikasi nonverbal merupakan atribut atau tindakan seseorang, selain dari penggunaan kata-kata yang mana komunikasi nonverbal maknanya dapat ditunjukkan secara sosial. Makna tersebut dapat dikirimkan dengan sengaja atau memang sengaja ditafsirkan, dengan dikirim secara sadar atau diterima secara sadar dan memiliki potensi untuk mendapatkan umpan balik dari penerima pesan.

Komunikasi nonverbal tidak dapat diukur dengan menggunakan angka-angka, namun seringkali dapat memberikan banyak makna lebih dari pemikiran seseorang. Sesungguhnya, pada saat seseorang tidak yakin pada apa yang dirasakan orang lain, mereka mungkin akan mengandalkan isyarat nonverbal dan hanya sedikit memperhatikan kata-kata yang diucapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa memang kita berkomunikasi dengan kata-kata, tetapi arti dari pesan itu bukanlah terletak pada kata tersebut. 93% dari arti pesan diterima dari komunikasi nonverbal yang melatarbelakangi komunikasi verbal dan hanya 7% dari hasil verbal, 38% dari nada suara, 55% dari ekspresi wajah, gerakan tubuh dan sikap. Dari hasil penelitian ini jelas bahwa komunikasi nonverbal sangat membantu dalam menginterpretasikan arti pesan verbal. Tetapi kalau pesan nonverbal saja tersendiri yang dikirimkan akan sulit menginterpretasikannya dengan tepat.²²

Bentuk komunikasi nonverbal adalah isyarat komunikasi yang terdiri dari simbol yang bukan kata-kata. Berikut adalah bentuk- bentuk komunikasi nonverbal:

a. Gerakan tubuh dan ekspresi wajah

Ilmu yang mempelajari tentang postur tubuh, gerakan dan ekspresi wajah disebut dengan kinesik. Kinesik berasal dari bahasa Yunani yaitu *kinesis* yang berarti gerakan. Hal ini dikategorikan berdasarkan fungsi, asal, dan makna yaitu sebagai berikut:

²² Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 130-132

- 1) *Emblems*, adalah gerakan yang menggantikan kata dan kalimat. Contohnya seperti meletakkan jari telunjuk di depan mulut yang berarti “harap diam”. Penggunaan *emblem* harus diperhatikan karena biasanya akan memiliki arti berbeda di suatu kebudayaan.
- 2) *Illustrators*, gerakan yang mendampingi untuk memperkuat pesan verbal. Contohnya seperti menganggukan kepala saat mengucapkan kata “Ya” dan menggelengkan kepala saat berkata “Tidak”. Isyarat nonverbal ini lebih bersifat universal daripada keempat kategori yang ada.
- 3) *Affect displays*, gerakan dari wajah dan tubuh yang digunakan untuk menunjukkan emosi. Seperti misalnya ekspresi dan gerakan seseorang yang sedang menyaksikan tim favoritnya memenangkan suatu pertandingan atau seseorang yang menutup pintu dengan keras ketika sedang marah.
- 4) *Regulators*, adalah gerakan nonverbal yang mengontrol kecepatan gerakan ketika berkomunikasi. Contoh dari regulator misalnya melihat jam tangan ketika bosan dan pergi meninggalkan seseorang saat mengobrol ketika ingin menghentikan pembicaraan.
- 5) *Adaptors*, adalah gerakan yang mungkin dilakukan pada waktu yang privasi tapi hanya sebagian dilakukan pada saat berada di depan publik. Seperti misalnya mengupil pada saat sendirian dan ketika berada di ruang publik, yang dilakukan hanya mengusap hidung.

b. Penampilan Tubuh

Yang termasuk kedalam kategori ini adalah tipe tubuh (tinggi badan, berat badan, dan kekuatan tubuh) dan juga daya tarik fisik.

1) Tipe Tubuh

Tipe tubuh atau *somatotype* dikategorikan menjadi tiga yaitu :

- a) *Ectomorph* yaitu memiliki bentuk badan tinggi, kurus, dan biasanya adalah orang yang lemah. Umumnya seseorang yang termasuk kategori ini mempunyai sedikit lemak dalam tubuhnya, ukuran tulang yang kecil, dan kekuatan otot yang rendah.
- b) *Mesomorph* yaitu memiliki bentuk badan proporsional, berat badan rata-rata, atletis, dan memiliki kekuatan otot yang cukup.
- c) *Endomorph* yaitu memiliki bentuk badan pendek, kalem, dan bulat.

2) Daya Tarik Fisik

Kecantikan atau ketampanan seseorang dapat mempengaruhi kesehariannya. Pada pekerjaan tertentu, suatu perusahaan membutuhkan seseorang yang memiliki kecantikan atau ketampanan untuk menunjang pekerjaannya tersebut.

3) Jarak

Ilmu yang menggunakan jarak dan ruang disebut dengan proksemik. Hal ini dikategorikan menjadi empat, yakni :

a) Jarak Intim

Jarak ini berkisar antara 18 inci dan biasanya digunakan kepada orang-orang terdekat saja.

b) Jarak Personal

Berkisar antara 18 inchi sampai 4 kaki. Umumnya digunakan seseorang pada saat bercakap-cakap.

c) Jarak Sosial

Berkisar antara 4 hingga 12 kaki. Pada umumnya digunakan di tempat kerja pada waktu yang formal. Seseorang yang memiliki status tinggi memiliki jarak yang lebih besar.

d) Jarak Publik

Jaraknya lebih dari 12 kaki dan biasanya digunakan pada saat berbicara di depan publik. Contohnya ceramah atau seminar.

4) Kronemik

Kronemik adalah bidang yang mempelajari penggunaan waktu dalam komunikasi nonverbal. Penggunaan waktu dalam komunikasi nonverbal meliputi durasi yang cocok bagi suatu aktivitas, banyaknya aktivitas yang patut dilakukan dalam jangka waktu tertentu, serta ketepatan waktu.

5) Sentuhan

Bidang yang mempelajari sentuhan sebagai komunikasi nonverbal disebut haptik. Sentuhan dapat termasuk: bersalaman, menggenggam tangan, berciuman, sentuhan di punggung, pukulan, dan lain-lain.

Masing-masing dari bentuk komunikasi ini menyampaikan pesan tentang tujuan atau perasaan masing-masing dari seseorang yang menyentuh. Sentuhan juga

dapat menyebabkan suatu perasaan pada sang penerima sentuhan, baik positif maupun negatif.

6) Vokalik

Vokalik atau *paralanguage* adalah unsur nonverbal dalam suatu ucapan, yaitu cara berbicara. Ilmu yang mempelajari hal ini disebut *paralinguistik*. Isyarat vokalik adalah semua aspek oral dari suara kecuali kata-kata. Isyarat vokalik termasuk :

- a) *Pitch*, yakni nada. Adalah tinggi atau rendahnya suatu suara.
- b) *Rate*, yakni laju. Merupakan seberapa cepat atau lambat ketika berbicara.
- c) *Inflection*, yakni modulasi suara. Keberagaman atau perubahan dalam nada bicara.
- d) *Volume*, yakni keras atau lembut dari suara yang dihasilkan.
- e) *Quality*, adalah keunikan dari resonansi suara seseorang. Seperti serak, sengau, dan juga mengeluh.
- f) Suara yang bukan kata-kata. Seperti “um”, “hmm”, “e”, “o”, dan lain sebagainya.
- g) Pelafalan kata. Pelafalan kata dan kalimat secara benar atau salah.
- h) Artikulasi. Yakni pengucapan dan ucapan bunyi bahasa.
- i) Diam. Yakni ketiadaan kata-kata.

7) Pakaian

Pakaian dan dandanan yang digunakan seseorang dapat mengkomunikasikan umur, gender, status, kelas sosial, kepribadian, dan hubungan dengan lawan jenis.

Menurut Mark Knap, fungsi komunikasi nonverbal adalah:

1. Meyakinkan apa yang diucapkan (*repetition*)
2. Menunjukkan perasaan atau emosi yang tidak bisa diutarakan dengan kata-kata (*substitution*)
3. Menunjukkan jati diri sehingga orang lain bisa mengenalnya (*identity*)
4. Menambah atau melengkapi ucapan-ucapan yang dirasa belum sempurna.²³

D. Perbedaan Komunikasi Verbal dan Komunikasi Nonverbal

Meskipun pada intinya kedua jenis komunikasi ini tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena merupakan satu kesatuan, namun keduanya memiliki perbedaan. Menurut Don Stacks, ada tiga perbedaan utama diantara keduanya yaitu:

1. Kesengajaan (*intentionally*)

Komunikasi verbal adalah jika pesan tersebut dikirimkan oleh sumber dengan sengaja dan diterima oleh penerima secara sengaja pula. Komunikasi nonverbal tidak banyak dibatasi oleh niat atau *intent* tersebut. Komunikasi nonverbal cenderung kurang dilakukan dengan sengaja dan kurang halus apabila dibandingkan dengan komunikasi verbal.

2. Perbedaan perbedaan simbolik (*symbolic differences*)

Komunikasi verbal dengan sifat-sifatnya merupakan sebuah bentuk komunikasi yang diantarai (*mediated form of communication*). Kita mencoba mengambil kesimpulan terhadap makna apa yang diterapkan pada suatu pilihan kata. Kata-kata yang digunakan adalah abstraksi yang telah disepakati maknanya, sehingga

²³ Sutrisna Dewi, *Komunikasi Bisnis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), h. 8

komunikasi verbal bersifat intensional dan harus dibagi diantara orang-orang yang terlibat di dalamnya. Mehrabian menjelaskan komunikasi verbal bersifat lebih *eksplisit* dibanding bahasa nonverbal yang bersifat *implisit*. Artinya isyarat-isyarat verbal dapat didefinisikan melalui sebuah kamus dan lewat aturan-aturan sintaksis namun hanya ada penjelasan yang samar-samar dan informal mengenai signifikansi beragam komunikasi nonverbal. Komunikasi verbal lebih spesifik artinya ia dapat dipakai untuk membedakan hal-hal yang sama dalam sebuah cara yang berubah-ubah, sedangkan bahasa nonverbal lebih mengarah pada reaksi-reaksi alami seperti perasaan atau emosi.

3. Mekanisme pemrosesan (*processing mechanism*)

Komunikasi verbal didasarkan pada unit-unit yang terputus-putus, maka mekanisme pemrosesan pesan-pesan verbal di otak terjadi pada bagian otak sebelah kiri, karena secara tipikal otak sebelah kiri adalah tipe informasi yang tidak berkesinambungan dan berubah-ubah. Sementara komunikasi nonverbal yang lebih bersifat berkesinambungan di proses di bagian otak sebelah kanan dimana informasi yang diolah di sini adalah informasi yang berkesinambungan dan alami.

E. Proses Komunikasi

Komunikasi diantara orang-orang atau kelompok-kelompok dapat terjadi melalui berbagai variasi cara yang luas.²⁴ Perhatikanlah orang yang sedang berbicara, menulis, mendengarkan atau membaca, kegiatan komunikasi yang mereka lakukan terdiri dari lebih dari satu tindakan. Sebagai suatu proses, komunikasi mempunyai

²⁴ Makmuri Muchlas, *Perilaku Organisasi* (Yogyakarta: UGM, 2008), h. 272.

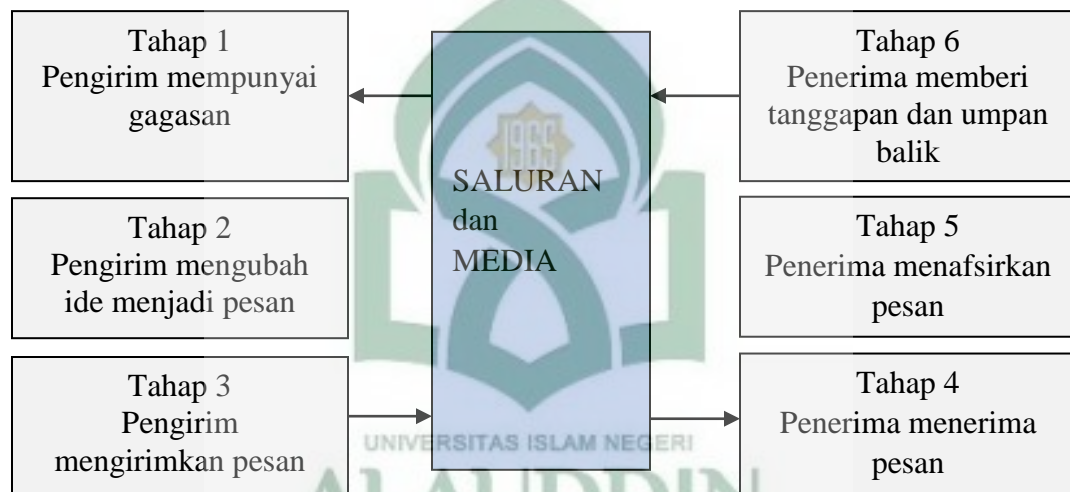
persamaan dengan bagaimana seseorang mengekspresikan perasaan, hal-hal yang berlawanan, yang sama, serta meliputi proses menulis, mendengarkan dan saling bertukar informasi.

Proses komunikasi terdiri atas 6 tahap, yaitu:

1. Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan, sebelum proses penyampaian pesan dapat dilakukan, pengirim pesan harus menyiapkan ide apa yang ingin disampaikan kepada pihak lain
2. Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan, agar ide/gagasan dapat diterima dan dimengerti maka pengirim pesan harus memperhatikan beberapa hal, yaitu subjek apa yang ingin disampaikan, maksud (tujuan), yang menerima pesan dan latar belakang budaya.
3. Pengirim menyampaikan pesan, setelah mengubah ide/gagasan ke dalam suatu pesan, tahap berikutnya adalah menyampaikan pesan melalui berbagai saluran yang ada kepada si penerima pesan. Saluran komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan terkadang relative pendek, tetapi ada juga yang cukup panjang. Panjang pendeknya saluran komunikasi yang digunakan akan berpengaruh terhadap efektivitas penyampaian pesan
4. Penerima menerima pesan, komunikasi antara seseorang dengan orang lain akan terjadi bila pengirim (komunikator) mengirimkan suatu pesan dan penerima (komunikan) menerima pesan tersebut.
5. Penerima menafsirkan pesan, suatu pesan yang disampaikan pengirim harus mudah dimengerti dan tersimpan di dalam benak pikiran si penerima pesan.

6. Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim, umpan balik (*feedback*) adalah penghubung akhir dalam suatu mata rantai, komunikasi. Umpan balik tersebut merupakan tanggapan penerima pesan yang memungkinkan pengirim untuk menilai efektivitas suatu pesan.

Keenam tahap dalam proses komunikasi tersebut dapat digambarkan dalam gambar 2.1 sebagai berikut:²⁵



Gambar 2.1 Proses Komunikasi²⁶

Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang diterima oleh si penerima sesuai dengan yang dimaksud oleh si pengirim. Namun, sering kali terjadi pesan diterima sesuai dengan maksud si penerima. Jadi, dalam hal ini tidak sesuai dengan yang dimaksud oleh si pengirim. Inilah yang dikatakan miskomunikasi. Dalam situasi ini, si penerima pesan memiliki pemahaman atau bahkan melakukan sesuatu tidak

²⁵ Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis* (Surakarta: Erlangga, 2011), h. 13-15

²⁶ Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis* (Surakarta: Erlangga, 2011), h. 13

seperti yang diharapkan oleh si pengirim pesan, tetapi karena demikianlah yang ditangkap oleh si penerima.

Kesalahan penerimaan pesan ini bisa terjadi karena adanya faktor hambatan dan gangguan dalam setiap bagian proses komunikasi. Gangguan bisa terjadi pada pengirim maupun penerima pesan, media dan bahkan pesan itu sendiri. Adanya perbedaan status, permasalahan bahasa, penyimpangan persepsi, perbedaan budaya, gangguan yang bersifat fisik, dan saluran media yang buruk dapat menjadi faktor yang mengganggu proses komunikasi.

Seorang bawahan bisa menjadi sangat ketakutan ketika dipanggil keruangan pimpinan perusahaan sehingga begitu selesai menerima instruksi dia hanya diam dan tidak berani bertanya. Begitu keluar ruangan, dia bingung karena sebenarnya dia tidak paham dengan instruksi yang disampaikan oleh pimpinannya.

Umpan balik merupakan respons yang ditampilkan oleh penerima pesan atau pesan yang diterimanya. Adanya respons ini untuk memastikan bahwa pesan dapat diterima dengan baik. Untuk mendapatkan umpan balik ini bisa dilakukan atas inisiatif pengirim pesan (komunikator) atau penerima pesan (komunikan). Pengirim pesan dapat mendorong terjadinya umpan balik dengan cara bertanya atau minta kepada si penerima pesan untuk mengulang. Komunikator juga bisa mendapatkan umpan balik dengan memperhatikan ekspresi dan bahasa tubuh antara orang yang mengerti dan orang yang bingung.²⁷

²⁷ Johnson Alvonco, *Sistem Komunikasi Model Umum* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2014), h. 29-30

F. Fungsi Komunikasi

Komunikasi melayani empat macam fungsi besar di dalam kelompok atau organisasi, yaitu fungsi kontrol, motivasi, ekspresi emosi dan informasi. Komunikasi berfungsi untuk mengontrol perilaku anggota dalam berbagai cara. Organisasi atau perusahaan memiliki hierarki kewenangan dan petunjuk-petunjuk formal yang diperlukan para karyawan untuk mengikutinya. Umpamanya, fungsi kontrol komunikasi terlihat bilamana karyawan merasa perlu mengkomunikasikan keluhan tentang pekerjaan kepada atasan langsungnya untuk mengikuti petunjuk kerja/untuk menerima kebijaksanaan perusahaan. Tetapi, komunikasi informal juga dapat mengontrol perilaku. Jika satu karyawan merasa terganggu lalu “menyindir” terhadap perilaku karyawan yang lainnya, mereka sebenarnya melakukan komunikasi dan kontrol informal terhadap perilaku anggota tersebut.

Komunikasi juga dapat memelihara motivasi dengan menjelaskan kepada karyawan hal-hal yang harus dikerjakan, bagaimana sebaiknya mereka bekerja, dan hal-hal yang dapat dikerjakan untuk meningkatkan prestasi kerja. Bagi sebagian besar karyawan, kelompok kerja mereka merupakan sumber primer untuk interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok merupakan mekanisme yang fundamental dimana para anggota menunjukkan perasaan frustrasi dan rasa puas. Oleh karena itu, komunikasi dapat memberikan pelepasan ketegangan untuk ekspresi emosional dan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan sosial.

Fungsi yang terakhir dari komunikasi adalah peranannya dalam memfasilitasi pembuatan keputusan. Fungsi ini memberikan informasi yang dibutuhkan oleh

kelompok-kelompok untuk membuat keputusan dengan mentransmisikan data untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan-pilihan alternative.²⁸

G. Bentuk Komunikasi

Komunikasi yang berlangsung dapat berupa komunikasi internal maupun komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah semua pesan yang dikirim dan diterima dalam di dalam suatu organisasi baik yang formal maupun informal. Tiga dimensi dari komunikasi internal yaitu:

1. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal dapat berupa komunikasi dari pimpinan ke pegawai (*down ward communication*) maupun dari pegawai ke pimpinan (*up ward communication*). Komunikasi pegawai ke pimpinan terjadi dari wewenang rendah ke wewenang yang lebih tinggi. Sebaliknya, komunikasi pimpinan ke pegawai terjadi dari wewenang tinggi ke wewenang yang lebih rendah.

Komunikasi pimpinan ke pegawai dimaksudkan untuk memberikan pengertian atau wewenang kepada pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan yang harus dilaksanakan dalam kedudukannya sebagai anggota organisasi. Komunikasi tersebut biasanya dilakukan dalam bentuk pemberian perintah, instruksi dan petunjuk, informasi atau pengarahan, ceramah, teguran dan penjelasan. Komunikasi pegawai ke pemimpin dimaksudkan untuk memberikan bahan-bahan atau keterangan yang diperlukan oleh pimpinan, juga sebagai saluran bagi penyampaian pikiran-pikiran

²⁸ Makmuri Muchlas, *Perilaku Organisasi* (Yogyakarta: UGM, 2008), h. 274-275.

atau perasaan-perasaan para pegawai. Komunikasi ini dapat berupa laporan, usulan-usulan, saran-saran, keluhan-keluhan serta gagasan dan pendapat.



Gambar 2.2 komunikasi vertikal Komunikasi Horizontal²⁹

Komunikasi horizontal dilakukan antar sesama pegawai dan staf lainnya. Komunikasi horizontal pada umumnya bersifat pemberian informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan pimpinan sehingga tidak mengandung unsur perintah. Dengan demikian, komunikasi horizontal perlu bagi pelaksanaan koordinasi. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya lebih formal, komunikasi horizontal seringkali berlangsung tidak formal. Mereka berkomunikasi satu sama lain bukan hanya pada saat bekerja, namun juga pada saat istirahat, rekreasi atau pulang kerja.

Komunikasi horizontal atau disebut juga komunikasi kesamping mempunyai peranan penting untuk mengkoordinasi kegiatan, dapat membantu interaksi dalam pelaksanaan tugas pekerjaan, sehingga suasana menjadi lebih akrab dan tidak formal.

²⁹ Rismi Somad, *Manajemen Komunikasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 127

2. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal atau disebut komunikasi silang adalah komunikasi antara pimpinan seksi dengan pegawai seksi yang lain. Komunikasi ini berlangsung antara pegawai pada tingkat kedudukan yang berbeda pada tugas atau fungsi yang berbeda dan tidak mempunyai wewenang langsung terhadap pihak lain. Melalui komunikasi ini masing-masing pihak akan memperoleh informasi yang bermanfaat bagi pelaksanaan kerja.

Komunikasi eksternal merupakan komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak diluar organisasi. Komunikasi eksternal terdiri dari dua jalur secara timbal-balik, yakni komunikasi dari organisasi kepada khalayak dan dari khalayak kepada organisasi. Masing-masing diuraikan sebagai berikut:

a. Komunikasi dari Organisasi Kepada Khalayak

Komunikasi ini pada umumnya bersifat informatif, yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa ada keterlibatan, setidaknya ada hubungan batin. Komunikasi ini dapat berupa majalah organisasi, artikel surat kabar dan majalah, pidato radio, film dokumenter dan sebagainya. Dengan demikian peran media massa menjadi sangat penting dalam menyebarkan informasi, karena melalui media massa informasi dapat diterima secara utuh.

b. Komunikasi dari Khalayak Ke Organisasi

Komunikasi ini merupakan umpan balik sebagai efek dari kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi.³⁰

H. Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi

Apapun bentuk organisasinya, komunikasi akan berfungsi:

1. *Informatif*

Pimpinan dan anggota organisasi membutuhkan banyak sekali informasi untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka. Informasi tersebut berkaitan dengan upaya organisasi untuk mencapai tujuannya.

2. *Pengendalian (regulatory)*

Komunikasi berfungsi sebagai pengatur dan pengendali organisasi. Komunikasi dalam hal ini berupa peraturan prosedur, perintah dan laporan.

3. *Persuasif*

Komunikasi berfungsi mengajak orang lain mengikuti atau menjalankan ide/gagasan atau tugas.

4. *Integratif*

Dengan adanya komunikasi, organisasi yang terbagi menjadi beberapa bagian atau departemen akan tetap merupakan satu kesatuan yang utuh dan terpadu.³¹

³⁰ Rismi Somad, *Manajemen Komunikasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 127-130

³¹ Sutrisna Dewi, *Komunikasi Bisnis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), h. 23

I. Hambatan Dalam Berkomunikasi

Ada beberapa hambatan yang perlu diperhatikan dalam komunikasi agar kita dapat melakukan evaluasi yang tepat dan mengatur kelanjutan komunikasi tersebut secara lebih baik.

1. Filtering

Filtering adalah memanipulasi informasi yang diloloskan akan kelihatan lebih menarik atau dapat diterima oleh si penerima. Contohnya, jika seorang manajer menyampaikan kepada atasan hanya hal-hal yang menurut perasaannya ingin didengar oleh atasan, jelaslah bahwa manajer ini telah memfilter informasi. Hal ini banyak dijumpai dalam organisasi, ketika informasi itu harus disalurkan ke atas kepada eksekutif senior, informasi tersebut harus diringkas sedemikian rupa agar mereka yang di atas tidak kebanjiran informasi. Determinan yang penting dalam *filtering* adalah besarnya tingkatan dalam struktur organisasi. Makin vertical tingkatannya didalam hierarki organisasi/perusahaan makin banyak kemungkinan terjadinya *filtering*.

2. Persepsi Selektif

Para penerima informasi di dalam proses komunikasi melihat dan mendengar secara selektif berdasarkan kebutuhan, motivasi, pengalaman, latar belakang, dan berbagai karakteristik pribadi lainnya dari mereka.

3. Emosi

Suatu pesan yang diterima dalam keadaan marah atau putus asa mungkin akan diinterpretasikan berbeda pada saat posisi netral. Emosi-emosi yang ekstrim, seperti

kegembiraan yang meluap atau depresif adalah yang paling memungkinkan untuk menghalangi komunikasi yang efektif. Dalam keadaan seperti itu, kita cenderung mengabaikan proses-proses pemikiran yang rasional dan obyektif dan menggantikannya dengan penilaian yang emosional.

4. Bahasa

Kata-kata bisa berarti berbeda untuk orang-orang yang berbeda. Jadi, arti dari kata-kata itu tidak pada kata-katanya sendiri, tetapi ada pada kita. Umur, pendidikan, dan latarbelakang kultural adalah variabel yang lebih mempengaruhi penggunaan bahasa seseorang dan pemberian definisi terhadap kata-kata.³²

J. *Cara Mengatasi Hambatan dan Memperbaiki Komunikasi*

Cara mengatasi hambatan dan memperbaiki komunikasi agar menjadi efektif, yaitu :

1. Memelihara iklim komunikasi terbuka

Iklim komunikasi merupakan campuran dari nilai, tradisi, dan kebiasaan. Komunikasi terbuka akan mendorong keterusterangan dan kejujuran serta mempermudah umpan balik

2. Bertekad memegang teguh etika berkomunikasi

Etika merupakan prinsip-prinsip yang mengatur seseorang untuk bersikap atau membawa diri. Orang yang tidak etis biasanya egois dan tidak peduli salah atau benar. Komunikasi etis termasuk semua informasi yang relevan, benar dalam segala segi, dan tidak memperdayakan orang lain dengan cara apapun. Perbedaan nilai-nilai

³² Makmuri Muchlas, *Perilaku Organisasi* (Yogyakarta: UGM, 2008), h. 284-285.

yang dianut bisa menyebabkan terjadinya dilemma etika. Misalnya, mengungkapkan atau merahasiakan kecurangan yang dilakukan organisasi.

3. Memahami kesulitan komunikasi antarbudaya

Majunya perkembangan teknologi dan informasi telah menyebabkan terjadinya interaksi antarbudaya, baik dalam lingkup regional, nasional maupun internasional. Memahami latar belakang, pengetahuan, kepribadian dan persepsi antarbudaya akan membantu mengatasi hambatan komunikasi yang terjadi karena perbedaan budaya

4. Menggunakan pendekatan berkomunikasi yang berpusat pada penerima

Ini berarti tetap mengingat penerima ketika sedang berkomunikasi. Sikap empati, peduli atau peka terhadap perasaan dan kepentingan orang lain bisa menjadi kunci keberhasilan dalam berkomunikasi.

5. Menggunakan teknologi secara bijaksana dan bertanggungjawab untuk memperoleh dan membagi informasi

Teknologi dapat dipergunakan untuk menyusun, merevisi, dan mendistribusikan pesan. Penggunaan yang bijaksana dan bertanggung jawab akan mendorong terciptanya komunikasi yang efektif.

6. Menciptakan dan memproses pesan secara efektif dan efisien. Hal itu dapat dilakukan dengan cara:

- a. Memahami penerima pesan
- b. Menyesuaikan pesan dengan penerima
- c. Mengembangkan dan menghubungkan gagasan

- d. Mengurangi jumlah pesan
- e. Memilih saluran atau media yang tepat
- f. Meningkatkan keterampilan berkomunikasi³³

K. Perspektif Islam Tentang Komunikasi

Dalam dunia komunikasi umat Islam diharapkan mampu berkompetisi sehingga pengendalian informasi komunikasi dapat diarahkan untuk meningkatkan hubungan baik antar manusia (*hablumminallah*) dan antara manusia dengan Allah (*hablumminannas*). Dalam islam, komunikasi harus mengandung akhlak atau moral yang jelas, yaitu :

1. Kejujuran/ obyektif berdasarkan data atau fakta (*fairness*), tidak memutarbalikkan fakta, bisa teruji kebenarannya dan yang menyampaikan adalah orang terpercaya atau dapat diakui integritas dan kredibilitasnya.
2. Adil, tidak memihak. Maksudnya tulisan harus disajikan melalui berbagai sumber yang mempunyai kepentingan, penilaian atau sudut pandang terhadap suatu kasus berdasarkan prinsip berimbang
3. Ketika berkomunikasi, wajib mempertimbangkan unsur kewajaran atau kepatutan untuk menjaga keselamatan dan keamanan Negara serta tidak menyinggung perasaan umat beragama, suku, ras, tradisi dan golongan tertentu.

³³ Sutrisna Dewi, *Komunikasi Bisnis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), h. 18-19

4. Ketika berkomunikasi informasi yang dihasilkan harus akurat, maksudnya sudah diteliti dengan cermat dan seksama supaya tidak menyesatkan pembaca atau pendengar.
5. Dapat dipertanggungjawabkan, Komunikasi seringkali digunakan sebagai alat untuk mengubah keadaan atau menyelesaikan masalah. berita yang disampaikan harus dijamin kebenarannya.
6. Berita harus akurat.

Betapa bahayanya informasi yang disajikan tanpa dasar-dasar kebenaran yang bertujuan menyesatkan publik, walaupun secara materi mereka untung tapi konsumen menjadi buntung artinya hilangnya sifat kebaikan walaupun secara perlahan. QS. Luqman /31:6 yang berbunyi:

وَمِنَ النَّاسِ مَن يَشْتَرِي لَهْوَ الْحَدِيثِ لِيُضِلَّ عَن سَبِيلِ اللَّهِ بِغَيْرِ عِلْمٍ وَيَتَّخِذَهَا هُزُوًا أُولَٰئِكَ هُم عَذَابٌ مُّهِينٌ ﴿٦﴾

Terjemahnya:

“Dan di antara manusia (ada) orang yang mempergunakan perkataan yang tidak berguna untuk menyesatkan (manusia) dari jalan Allah tanpa pengetahuan dan menjadikan jalan Allah itu olok-olokan. mereka itu akan memperoleh azab yang menghinakan”.³⁴

³⁴ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya* (Semarang: Toha Putra, 1998), h. 411

L. Pengertian Produktivitas Kerja

Secara umum, produktivitas diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang-barang atau jasa). Misalnya saja, produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan (output dan input). Produktivitas juga diartikan sebagai tingkatan efisiensi dalam memproduksi barang-barang atau jasa-jasa.³⁵

Malayu Hasibuan mengatakan bahwa Produktivitas adalah perbandingan antara *output* (hasil) dengan *input* (masukan), jika produktivitas naik ini hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi (waktu, bahan, tenaga) dan system kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya. Produktivitas kerja adalah ukuran dari kuantitas dan kualitas dari pekerjaan yang telah dikerjakan, dengan mempertimbangkan biaya sumber daya yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut.³⁶

Muchdarsyah Sinungan mengemukakan definisi produktivitas sebagai suatu pendekatan interdisipliner untuk menentukan tujuan yang efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara untuk menggunakan sumber-sumber secara efisien dan tetap menjaga adanya kualitas yang tinggi.³⁷

³⁶ Malayu Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), h. 126

³⁷ Husein, Umar, *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), h. 9

Menurut Paul Mali, “Produktivitas adalah ukuran yang menyatakan seberapa hemat sumber daya yang digunakan dalam organisasi untuk memperoleh sekumpulan hasil.”³⁸

Menurut Justine, “Produktivitas adalah suatu sikap mental, menciptakan hari ini yang lebih baik dari hari kemarin, mengusahakan hari esok yang lebih baik dari hari ini.”³⁹

Batasan mengenai produktivitas bisa dilihat dari berbagai sudut pandang, tergantung kepada tujuan masing-masing organisasi (misalnya untuk profit ataupun untuk *costumer satisfaction*), juga tergantung pada bentuk organisasi itu sendiri (misalnya, organisasi publik versus organisasi swasta, organisasi bisnis versus organisasi sosial dan organisasi keagamaan).⁴⁰

M. Aspek-aspek Produktivitas Kerja

1. Efektivitas

Seberapa baik (besar) dihasilkan keluaran dan masukan sumber daya yang ada, dengan kata lain seberapa efektif sumber daya yang ada digunakan untuk menghasilkan keluaran yang optimal. Efektivitas berfokus pada keluaran.

2. Efisiensi

Seberapa hemat masukan sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan keluaran yang ditentukan. Efisiensi berfokus pada masukan.⁴¹

³⁸ Vincent Gasperz, *Manajemen Produktivitas Total* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), h. 18

³⁹ Justine T, Sirait, *Mmemahami Aspek Pengelolaan SDM dalam Organisasi*. (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006), h. 247

⁴⁰ Faustinocardoso gomes, *Manajemen sumber daya manusia* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), h. 158

⁴¹ Sedarmayanti, *Mengembangkan Kepribadian Pegawai* (Bandung: Mandar Maju, 2004), h. 24

N. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja*

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kapabilitas atau kemampuan untuk bekerja
2. Lingkungan kerja yang baik
3. Insentif (gaji)
4. Motivasi
5. Kedisiplinan
6. Pendidikan dan pengalaman kerja
7. Kebiasaan
8. Fasilitas kerja
9. Sistem manajemen⁴²

Ada 3 Faktor lain yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas dan kemampuan fisik karyawan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos, mental dan kemampuan fisik karyawan.
2. Sarana pendukung atau peningkatan produktivitas kerja karyawan dapat dikelompokkan pada dua golongan, yaitu:

⁴² Sukarna, *Kepemimpinan dalam Administrasi* (Bandung: Mandar Maju, 1993), h. 43

- a. Menyangkut lingkungan kerja, termasuk teknologi, cara produksi sarana, sarana peralatan produksi,, tingkat kesehatan dan keselamatan serta suasana lingkungan kerja itu sendiri.
 - b. Menyangkut kesejahteraan karyawan
3. Supra sarana, Apa yang terjadi di dalam perusahaan dipengaruhi oleh apa yang terjadi diluarnya.⁴³

O. Perspektif Islam Tentang Produktivitas Kerja

Islam menganjurkan umatnya untuk berproduksi dan berperan dalam berbagai bentuk aktivitas ekonomi. Islam memberkati pekerjaan dunia ini dan menjadikannya bagian dari ibadah dan jihad. Islam juga menganjurkan umatnya untuk selalu produktif dengan syarat apabila telah menyelesaikan satu pekerjaan maka dianjurkan untuk menyelesaikan pekerjaan yang lain dengan sungguh-sungguh sehingga menghasilkan sesuatu yang baik di dunia maupun di akhirat. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS. Al Insyirah/94: 7-8, yang berbunyi:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٧﴾

Terjemahnya:

“Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmu hendaknya engkau berharap.”⁴⁴

⁴³ Moekijat, *Kamus Manajemen* (Bandung: Mandar Maju, 1999), h. 30

⁴⁴ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya* (Semarang: Toha Putra, 1998), h. 596

Ayat ini merupakan anjuran kepada Rasulullah SAW agar tetap melakukan pekerjaan secara kontinyu. Dan janganlah kamu mengharapkan pahala dari pekerjaanmu, melainkan hanya kepada Allah semata. Sebab hanya dialah yang wajib kita sembah dan kita mohon kemurahanNya.⁴⁵

P. Kerangka Pikir

Agar produktivitas kerja pegawai dapat tercapai, diperlukan komunikasi. Untuk itu, komunikasi yang baik harus sesuai dengan macam-macam komunikasi agar informasi yang hendak disampaikan dapat diterima dengan baik oleh Pegawai agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menerima perintah. Sehingga secara umum, komunikasi harus memenuhi kriteria sebagai berikut: komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Dan apabila komunikasi tersebut dipenuhi atau dilakukan dengan baik maka produktivitas kerja pegawai akan meningkat.

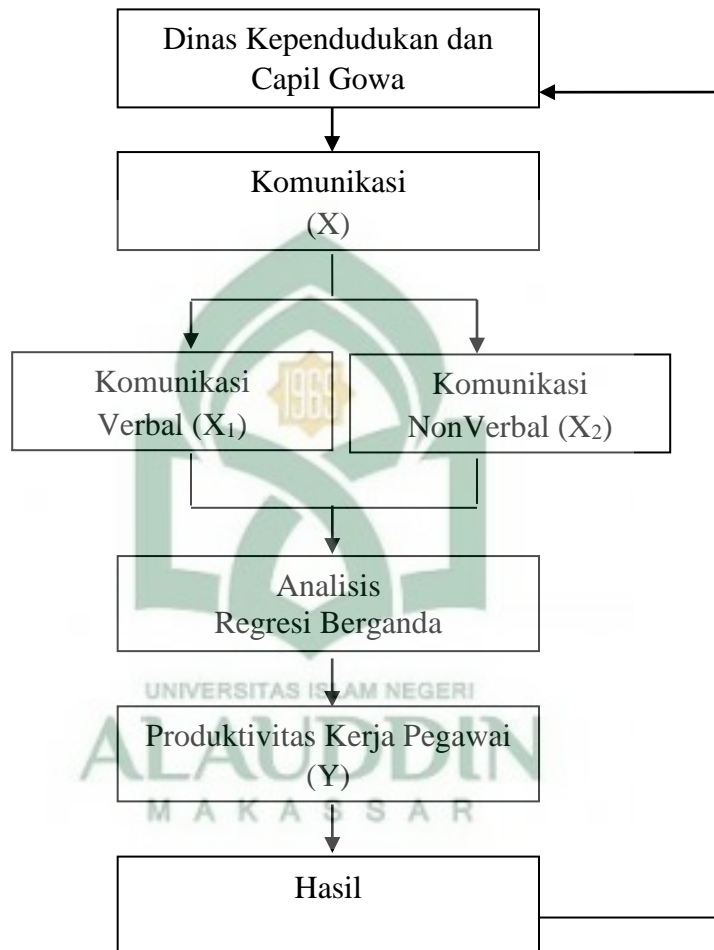


⁴⁵ Ahmad Mustofa Al Maraghi, *Terjemah Tafsir Maraghi*, (Semarang: Toha Putra, 1993, h. 336)

Analisis Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

Gambar 2.3



Sumber: Data diolah

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴⁶

2. Lokasi penelitian

Lokasi pada penelitian ini adalah pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Gowa.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁷ Adapun populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa yang berjumlah 40 orang.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 13.

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Cet. 9; Bandung: Alfabeta, 2006), h. 72

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴⁸ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Sampel Jenuh (*saturation sampling*) yaitu teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, dengan syarat populasi tidak banyak.

C. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang dibutuhkan, penulis menggunakan beberapa metode yaitu:

1. Penelitian Lapangan

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan peninjauan langsung ketempat obyek penelitian dan memperoleh data primer. Cara pengumpulan data primer adalah melalui:

a. Dokumentasi

Dalam penelitian dokumentasi dapat berupa catatan dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan perusahaan yang akan diteliti.

b. Kuisisioner

Kuisisioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan (angket) atau daftar isian terhadap objek yang diteliti.⁴⁹ Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Cet. 9; Bandung: Alfabeta, 2006), h. 81

⁴⁹ Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (statistic Deskriptif)*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), h. 17

Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁵⁰

Data diolah dengan menggunakan skala *Likert* dengan jawaban atas pertanyaan yaitu skala nilai 1-5. Nilai yang dimaksud adalah skor atas jawaban responden, dimana nilai yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

- | | | |
|----------|-----------------------|----------------|
| 1. (STS) | = Sangat tidak setuju | skor jawaban 1 |
| 2. (TS) | = Tidak setuju | skor jawaban 2 |
| 3. (RR) | = Ragu-ragu | skor jawaban 3 |
| 4. (S) | = Setuju | skor jawaban 4 |
| 5. (SS) | = Sangat setuju | skor jawaban 5 |
2. Studi Literatur

Yaitu informasi yang didapat dari buku-buku catatan dan sumber-sumber lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

D. Instrument Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan dijawab oleh responden. Tipe kuisioner yang digunakan adalah kuisioner tipe pilihan. Kuisioner tipe pilihan adalah kuisioner yang harus dijawab oleh responden dengan cara tinggal memilih salah satu jawaban yang sudah tersedia.⁵¹

⁵⁰ Husein Umar, *Metode penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, h. 87.

⁵¹ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 78.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini, menggunakan *software SPSS*, dengan cara memasukkan hasil dari operasionalisasi variabel yang akan di uji.

1. Uji Validitas

Uji validasi untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Menilai masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *corrected item-total correlation*.⁵²

Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai *r*-hitung yang merupakan nilai dari *corrected item-total correlation* > dari *r*-tabel yang diperoleh melalui Df (*Degree of Freedom*).⁵³ Untuk menguji valid tidaknya pertanyaan dapat dilakukan melalui program komputer *Excel Statistic Analysis & SPSS*.

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.⁵⁴

Alat ukur yang akan digunakan adalah *cronbach alpha* melalui program komputer *SPSS 17.00*. Realibilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika

⁵² Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), h.67-68

⁵³ Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*, h.72.

⁵⁴ Duwi Puriyanto, *Mandiri Belajar SPSS: Untuk Analisis Data dan Uji Statistik*, (Yogyakarta: Media Kom, 2008), h. 25.

memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60.⁵⁵ Namun ada yang menggunakan 0,70 atau 0,80 atau 0,90 tergantung tingkat kesulitan data dan peneliti.⁵⁶

3. Analisis Linear Berganda

Regresi bertujuan untuk menguji hubungan pengaruh antara satu variabel terhadap variabel lain. Persamaan untuk regresi linier berganda:⁵⁷

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y= Produktivitas kerja pegawai

a = konstanta

b = koefisien arah regresi

X₁ = Komunikasi verbal

X₂ = Komunikasi nonverbal

ε = Standar error

4. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R²) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai R square dikatakan baik jika diatas 0,5 karena nilai R square berkisar antara 0 – 1.⁵⁸

⁵⁵ Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi,2005), h.72.

⁵⁶ Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Akuntansi*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2013), h. 81.

⁵⁷ Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*, h. 43.

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah disusun berdasarkan data penelitian. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji statistik f-test dan uji statistik t-test:⁵⁹

a. Uji statistik F

Uji statistik F digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara bersama-sama dalam menerangkan variasi variabel terikat. Uji F dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi F pada output uji ANOVA. Jika nilai signifikansi $F < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

b. Uji statistik t

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi $t < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

⁵⁸ Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, h. 50 – 51.

⁵⁹ Agus Widarjono, *Ekonometrika Teori dan Aplikasi untuk Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), h.177-182.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa dibentuk pada awal pelaksanaan Otonomi Daerah di Kabupaten pada tahun 1995, setelah beberapa tahun berjalan terjadi *merger* pada beberapa dinas, maka dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil pada tahun 2002 di gabungkan dengan Dinas Tenaga Kerja, dan pada tahun 2009 Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil kembali berdiri sendiri.

Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa berkedudukan di Ibukota Kabupaten yaitu di jalan Tumanurung no. 2 Sungguminasa sebelah utara lapangan Syekh Yusuf dan Syekh Yusuf Discovery. Tergabung di dalam kompleks gabungan dinas-dinas pemerintah Kabupaten Gowa berdekatan dengan musholla Al-Ichsan dan berada di belakang gedung badan perencanaan pembangunan daerah (BAPPEDA) Kabupaten Gowa dengan luas bangunan 120 m² dan luas tanah 440 m².

2. Visi dan Misi

a. Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

Terwujudnya administrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang handal dalam menunjang peningkatan kualitas hidup masyarakat kabupaten gowa.

b. Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

- 1) Meningkatkan kualitas dan kapasitas sumber daya aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- 2) Meningkatkan pelayanan administrasi pencatatan dan catatan sipil sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM)
- 3) Meningkatkan sosialisasi dan informasi undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- 4) Meningkatkan kuantitas dan kualitas data kependudukan dan catatan sipil, dalam rangka penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan elektrik KTP (eKTP)

3. Tugas pokok dan fungsi

a. Kepala dinas

Dinas kependudukan dan catatan sipil dipimpin oleh seorang kepala dinas, mempunyai tugas merumuskan konsep sasaran, mengkoordinasikan, membina, mengarahkan, mengevaluasi, serta melaporkan pelaksanaan urusan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya berdasarkan ketentuan yang berlaku.

b. Sekretaris dinas

Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris, mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas kesekretariatan, meliputi urusan umum dan kepegawaian, perencanaan dan pelaporan serta pengelolaan keuangan.

c. Sub bagian umum dan kepegawaian

Sub bagian umum dan kepegawaian dipimpin oleh sub bagian, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan administrasi umum dan kepegawaian.

d. Sub bagian perencanaan dan pelaporan

Sub bagian perencanaan dan pelaporan dipimpin oleh seorang kepala sub bagian, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan tugas sub bagian perencanaan dan pelaporan.

e. Sub bagian keuangan

Sub bagian keuangan dipimpin oleh seorang kepala sub bagian mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, menyelia, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan urusan keuangan, kegiatan kebendaharawan dalam rangka pelaksanaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (APBD)

f. Bidang kependudukan

Bidang kependudukan dipimpin oleh kepala bidang, mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas dibidang kependudukan.

g. Seksi pendaftaran penduduk

Seksi pendaftaran penduduk dipimpin oleh seorang kepala seksi, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan pelaksanaan tugas seksi pendaftaran penduduk.

h. Seksi penerbitan KTP dan KPK

Seksi penerbitan KTP dan KPK dipimpin oleh seorang kepala seksi, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan pelaksanaan tugas seksi penerbitan KTP dan KK

i. Seksi pelayanan informasi kependudukan

Seksi pelayanan informasi kependudukan dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek dan membuat laporan, pelaksanaan tugas seksi pelayanan informasi kependudukan.

j. Bidang catatan sipil

Bidang catatan sipil dipimpin oleh kepala bidang, mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas dibidang catatan sipil.

k. Seksi data dan registrasi catatan sipil

Seksi data dan registrasi catatan sipil dipimpin oleh seorang kepala seksi, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek dan membuat laporan pelaksanaan tugas seksi data dan registrasi catatan sipil.

l. Seksi pelayanan informasi catatan sipil

Seksi pelayanan informasi catatan sipil dipimpin oleh seorang kepala seksi, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek dan membuat laporan pelaksanaan tugas seksi data dan registrasi catatan sipil.

m. Bidang pengolahan data dan administrasi kependudukan

Bidang pengolahan data dan administrasi kependudukan dipimpin oleh seorang kepala bidang. Mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas dibidang pengolahan data dan administrasi kependudukan.

n. Seksi pengolahan data kependudukan

Seksi pengolahan data kependudukan dipimpin oleh seorang kepala seksi. Mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek dan membuat laporan pelaksanaan tugas seksi pengolahan data kependudukan.

o. Seksi analisa data kependudukan

Seksi analisa data kependudukan dipimpin oleh kepala seksi, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek dan membuat laporan pelaksanaan tugas seksi pengolahan data kependudukan.

p. Seksi evaluasi data dan pelaporan

Seksi evaluasi data dan pelaporan dipimpin oleh kepala seksi yang mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan pelaksanaan tugas seksi evaluasi data dan pelaporan.

q. Bidang pendataan, pengarsipan kependudukan dan catatan sipil

Bidang pendataan, pengarsipan kependudukan dan catatan sipil dipimpin oleh seorang kepala bidang, mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek dan membuat laporan pelaksanaan tugas dibidang pendataan, pengarsipan kependudukan dan catatan sipil.

r. Seksi pendataan penduduk

Seksi pendataan penduduk dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan pelaksanaan tugas seksi pendataan penduduk.

s. Seksi pengarsipan kependudukan dan catatan sipil

Seksi pengarsipan kependudukan dan catatan sipil dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan pelaksanaan tugas seksi pengarsipan kependudukan dan catatan sipil.

t. Seksi sarana kependudukan dan catatan sipil

Seksi sarana kependudukan dan catatan sipil dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan pelaksanaan tugas seksi sarana kependudukan dan catatan sipil.

B. *Karakteristik Responden*

Gambaran umum responden ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik dari pegawai yang telah menjadi responden. Penggolongan responden didasarkan pada jenis kelamin dan tingkat pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa selama Bulan September 2015 terhadap 40

responden melalui penyebaran kuisioner, maka karakteristik responden dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Analisis terhadap responden menurut jenis kelamin dilakukan untuk mengetahui proporsi jenis kelamin responden agar tidak terjadi perbedaan jenis kelamin dalam pengambilan sampel. Berikut adalah komposisi jenis kelamin responden dalam tabel 4.1

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	23	57,5 %
2.	Perempuan	17	42,5%
	Total	40	100%

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 17.0), 2015

Dari tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa pada penelitian ini didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 57,5%, dan jumlah responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 42,5%

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Analisis terhadap pendidikan dimaksudkan untuk mengetahui komposisi pendidikan responden. Berikut komposisi pendidikan responden dalam tabel 4.2

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	-	-
2.	SMP	-	-
3.	SMA	3	7,5%
4.	Diploma	-	-
5.	S1	23	57,5%
6.	S2	14	35,0%
	Total	40	100%

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 17.0), 2015

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tidak memiliki responden dengan pendidikan terakhir SD, SMP dan Diploma. Jumlah responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 3 orang dengan presentase 7,5%, jumlah responden dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 23 orang dengan jumlah presentase 57,5%. Sedangkan jumlah responden dengan pendidikan terakhir S2 sebanyak 14 orang dengan presentase 35,0%.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Berikut ini akan dijelaskan tentang item-item komunikasi yang terdiri dari variabel komunikasi verbal (X_1), komunikasi nonverbal (X_2), serta item-item variabel produktivitas kerja pegawai (Y).

1. Deskripsi variabel independen

a. Variabel komunikasi verbal (X_1)

Variabel komunikasi verbal (X_1) terdiri dari 4 item yaitu Saya mampu merespon percakapan dengan baik ($X_{1.1}$), Saya senang kepada pemimpin yang memberikan tugas secara langsung tanpa melalui media perantara ($X_{1.2}$), Saya senang kepada pemimpin yang menggunakan media perantara email dalam memberikan tugas ($X_{1.3}$), dan Saya senang kepada pemimpin yang menggunakan media perantara telepon dalam memberikan tugas ($X_{1.4}$).

Tabel 4.3 Frekuensi Item Variabel Komunikasi Verbal

Item	STS	TS	RR	S	SS	Total		Statistik
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	F	%	Mean
X _{1.1}	-	-	4	15	21	40	100%	4,43
X _{1.2}	-	1	4	16	19	40	100%	4,33
X _{1.3}	-	2	6	23	9	40	100%	3,98
X _{1.4}	-	5	7	22	6	40	100%	3,73

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 17.0), 2015

Dari tabel 4.3 di atas menunjukkan untuk item X_{1.1} pada variabel komunikasi verbal sebagian besar responden memilih jawaban sangat setuju yaitu sebesar 21 orang responden sedangkan yang paling rendah diperoleh pada jawaban ragu-ragu yaitu sebesar 4 orang responden. Adanya data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa dapat merespon percakapan dengan baik sesama pegawai.

Untuk item X_{1.2} sebagian besar responden memilih jawaban sangat setuju yaitu sebesar 23 orang responden sedangkan yang paling rendah diperoleh pada jawaban tidak setuju yaitu sebesar 1 orang responden Adanya data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa menyukai pemimpin yang memberikan tugas secara langsung tanpa melalui media perantara.

Untuk item X_{1.3} sebagian besar responden memilih jawaban setuju yaitu sebesar 23 orang responden sedangkan yang paling rendah diperoleh pada jawaban tidak setuju yaitu sebesar 2 orang responden Adanya data ini menunjukkan bahwa

sebagian besar pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa senang kepada pemimpin yang menggunakan media perantara email dalam memberikan tugas.

Untuk item $X_{1.4}$ sebagian besar responden memilih jawaban setuju yaitu sebesar 22 orang responden sedangkan yang paling rendah diperoleh pada jawaban tidak setuju yaitu sebesar 5 orang responden. Adanya data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa senang kepada pemimpin yang menggunakan media perantara telepon dalam memberikan tugas.

b. Variabel komunikasi nonverbal (X_2)

Variabel komunikasi nonverbal (X_2) terdiri dari 5 item yaitu, Saya patuh kepada Pemimpin yang menggunakan intonasi suara yang keras dalam memberikan tugas ($X_{2.1}$), Saya patuh kepada Pemimpin yang menggunakan intonasi suara yang lembut dalam memberikan tugas ($X_{2.2}$), Saya patuh kepada pemimpin yang menjaga kontak mata jika berinteraksi dengan saya ($X_{2.3}$), Saya senang ketika pemimpin menggunakan ekspresi wajah ramah dalam berinteraksi dengan saya ($X_{2.4}$), dan Sentuhan fisik di punggung dapat menenangkan saya dalam mengerjakan tugas ($X_{2.5}$).

Tabel 4.4 Frekuensi Item Variabel Komunikasi Nonverbal

Item	STS	TS	RR	S	SS	Total		Statistik
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	F	%	Mean
X _{2.1}	-	1	15	16	8	40	100%	3,78
X _{2.2}	-	-	6	15	19	40	100%	4,33
X _{2.3}	-	2	6	24	8	40	100%	3,95
X _{2.4}	-	-	4	11	25	40	100%	4,53
X _{2.5}	-	-	23	15	2	40	100%	3,48

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 17.0), 2015

Dari tabel 4.4 di atas menunjukkan untuk item X_{2.1} pada variabel komunikasi nonverbal sebagian besar responden memilih jawaban setuju yaitu sebesar 16 orang responden sedangkan yang paling rendah diperoleh pada jawaban tidak setuju yaitu sebesar 1 orang responden. Adanya data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa akan patuh kepada pemimpin yang menggunakan intonasi suara yang keras dalam memberikan tugas

Untuk item X_{2.2} pada variabel komunikasi nonverbal sebagian besar responden memilih jawaban sangat setuju yaitu sebesar 19 orang responden sedangkan yang paling rendah diperoleh pada jawaban ragu-ragu yaitu sebesar 6 orang responden. Adanya data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa senang dan patuh kepada pemimpin yang menggunakan intonasi suara yang lembut dalam memberikan tugas

Untuk item $X_{2.3}$ pada variabel komunikasi nonverbal sebagian besar responden memilih jawaban setuju yaitu sebesar 24 orang responden sedangkan yang paling rendah diperoleh pada jawaban tidak setuju yaitu sebesar 2 orang responden. Adanya data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa akan patuh kepada pemimpin yang menjaga kontak mata jika berinteraksi dengan pegawainya.

Untuk item $X_{2.4}$ pada variabel komunikasi nonverbal sebagian besar responden memilih jawaban sangat setuju yaitu sebesar 25 orang responden sedangkan yang paling rendah diperoleh pada jawaban ragu-ragu yaitu sebesar 4 orang responden. Adanya data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa akan senang ketika pemimpin menggunakan ekspresi wajah ramah dalam berinteraksi dengan pegawainya.

Untuk item $X_{2.5}$ pada variabel komunikasi nonverbal sebagian besar responden memilih jawaban ragu-ragu yaitu sebesar 23 orang responden sedangkan yang paling rendah diperoleh pada jawaban sangat setuju yaitu sebesar 2 orang responden. Adanya data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa kurang merespon pemimpin yang menggunakan sentuhan fisik di punggung dalam memberikan tugas.

2. Deskripsi variabel dependen

Variabel produktivitas kerja (Y) terdiri dari 3 item yaitu, Target pekerjaan pegawai tercapai sesuai dengan visi misi perusahaan (Y_1), Target pekerjaan pegawai

tercapai lebih cepat dari yang telah direncanakan (Y₂), dan Pekerjaan pegawai dilakukan dengan teliti. (Y₃).

Tabel 4.5 Frekuensi Item Variabel Produktivitas Kerja (Y)

Item	STS	TS	RR	S	SS	Total		Statistik
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	F	%	Mean
Y ₁	-	-	2	20	18	40	100%	4,40
Y ₂	-	-	9	17	14	40	100%	4,13
Y ₃	-	-	1	14	25	40	100%	4,60

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 17.0), 2015

Dari tabel 4.5 di atas menunjukan untuk item Y₁ pada variabel produktivitas kerja sebagian besar responden memilih jawaban setuju yaitu sebesar 20 orang responden sedangkan yang paling rendah diperoleh pada jawaban ragu-ragu yaitu sebesar 2 orang responden. Adanya data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa dapat mencapai target sesuai dengan visi misi perusahaan.

Untuk item Y₂ pada variabel produktivitas kerja sebagian besar responden memilih jawaban setuju yaitu sebesar 17 orang responden sedangkan yang paling rendah diperoleh pada jawaban ragu-ragu yaitu sebesar 9 orang responden. Adanya data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa dapat mengerjakan pekerjaannya lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan.

Untuk item Y.₃ pada variabel produktivitas kerja sebagian besar responden memilih jawaban sangat setuju yaitu sebesar 25 orang responden sedangkan yang paling rendah diperoleh pada jawaban ragu-ragu yaitu sebesar 1 orang responden. Adanya data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa dapat melakukan pekerjaannya dengan teliti.

D. Hasil dan Olah Statistik

1. Uji Validasi dan Reliabilitas Instrumen

Uji validasi dan reliabilitas instrumen menggunakan program SPSS 17.0 *statistic for windows* dengan responden sebanyak 30 orang.

a. Uji validasi

Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *corrected item-total correlation* > dari r-tabel⁶⁰, yaitu 0,3610.

Tabel 4.6 Hasil uji validitas

No.	Variabel	Item	r – hitung	r – tabel	Keterangan
1.	Komunikasi Verbal (X ₁)	p1	.658	0,3610	Valid
		p2	.937	0,3610	Valid
		p3	.878	0,3610	Valid
		p4	.937	0,3610	Valid
2.	Komunikasi Nonverbal (X ₂)	p5	.835	0,3610	Valid
		p6	.694	0,3610	Valid
		p7	.898	0,3610	Valid

⁶⁰ Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, h.68

		p8	.717	0,3610	Valid
		p9	.376	0,3610	Valid
3.	Produktivitas Kerja (Y)	p10	.389	0,3610	Valid
		p11	.784	0,3610	Valid
		p9	.818	0,3610	Valid

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 17.0), 2015

Dari tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki *corrected item-total correlation* (r-hitung) > r-tabel yaitu 0,3610. Ini berarti seluruh item masing-masing yang ada dinyatakan valid.

b. Uji reliabilitas

Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan valid jika memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,60.⁶¹

Tabel 4.7 Hasil uji reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.946	12

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 17.0), 2015

⁶¹ Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, h.72

Hasil output SPSS 17.0 pada tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* $0,946 > 0,60$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel komunikasi dan produktivitas kerja adalah reliabel.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam analisis ini adalah α 5% (0,05). Hasil analisis regresi berganda ditunjukkan dalam tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.160	1.950		.082	.935
x1	.175	.071	.267	2.449	.019
x2	.503	.079	.691	6.347	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 17.0), 2015

Berdasarkan output SPSS statistics 17.0 for windows tabel 4.8 maka, persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 0,160 + 0,175X_1 + 0,503X_2 + e$$

Intrepretasi dari persamaan regresi linier berganda tersebut adalah sebagai berikut:

a. $\alpha = 0,160$

Nilai konstanta 0,160 menunjukkan bahwa produktivitas kerja pegawai akan konstan sebesar 0,160 jika tidak dipengaruhi variabel komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal maka dapat diartikan bahwa produktivitas kerja pegawai menurun sebesar 0,160 sebelum/tanpa adanya variabel komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal (X_1 dan $X_2 = 0$).

b. $\beta_1 = 0,175$

Variabel komunikasi verbal (X_1) mempengaruhi produktivitas kerja sebesar 0,175 artinya, jika variabel komunikasi verbal (X_1) mengalami peningkatan sebesar 0,175 maka, produktivitas kerja pegawai akan meningkat secara linier sebesar 0,175. Sebaliknya jika variabel komunikasi verbal (X_1) mengalami penurunan maka, produktivitas kerja pegawai akan menurun pula. Dengan asumsi variabel bebas, $X_2 = 0$.

c. $\beta_2 = 0,503$

Variabel komunikasi nonverbal (X_2) mempengaruhi produktivitas kerja pegawai sebesar 0,503 artinya, jika variabel komunikasi nonverbal (X_2) mengalami peningkatan sebesar 0,503 maka, produktivitas kerja pegawai akan meningkat secara linier sebesar 0,503. Sebaliknya jika variabel komunikasi nonverbal (X_2) mengalami penurunan maka, produktivitas kerja pegawai akan menurun pula. Dengan asumsi variabel bebas $X_1 = 0$.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.750 ^a	.562	.538	1.068

a. Predictors: (Constant), x2, x1

Sumber: *Data Diolah (Output SPSS 17.0), 2015*

Berdasarkan tabel 4.9, dapat diketahui bahwa *adjusted R Square* memiliki nilai sebesar 0,538. Artinya variabel komunikasi memberikan pengaruh terhadap produktivitas kerja sebesar 53,8% dan sisanya 46,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja

Untuk mengetahui pengaruh komunikasi yang terdiri dari variabel komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa dapat dilakukan melalui uji – F dan uji – t.

a. Analisis Secara Simultan (Uji – F)

Uji F digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Tabel 4.10 Hasil Uji f**ANOVA^b**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51.086	2	25.543	20.868	.000 ^a
	Residual	45.289	37	1.224		
	Total	96.375	39			

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Sumber: *Data Diolah (Output SPSS 17.0), 2015*

Analisis uji – F. Tabel 4.10 menunjukkan hasil $F_{\text{-test}}$ bahwa $F_{\text{-hitung}} > F_{\text{-tabel}}$ yaitu $20,868 > 3,24$ dan hasil $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel independen komunikasi (X) yang terdiri dari variabel komunikasi verbal (X_1) dan komunikasi nonverbal (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai di Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten gowa. Sehingga Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “Variabel komunikasi yang terdiri dari variabel komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten gowa” dapat diterima.

b. Analisis Secara Parsial (Uji – t)

Tabel 4.11 Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.160	1.950		.082	.935
x1	.175	.071	.267	2.449	.019
x2	.503	.079	.691	6.347	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data Diolah (Output SPSS 17.0), 2015

Signifikansi dari variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dapat dilakukan melalui uji t-test. Nilai dari uji t-test dapat dilihat dari *p-value* pada masing-masing variabel independen, jika *p-value* lebih kecil dari *level of significant* yang ditentukan ($\alpha = 0,05$).⁶² Berdasarkan tabel 4.11 maka, hasil uji t-test dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Variabel Komunikasi Verbal (X_1)

Variabel komunikasi verbal (X_1) memiliki $t_{hitung} = 2,449 > t_{tabel} 2,02$ dan tingkat signifikan $0,019 < 0,05$ karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< \alpha$ maka H_2 diterima sehingga Variabel komunikasi pada dimensi komunikasi verbal (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Selain itu, variabel

⁶² Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, h.58.

komunikasi verbal memberikan kontribusi positif terhadap produktivitas kerja, sebagaimana hasil analisis regresi pada tabel 4.11 bahwa nilai β variabel komunikasi verbal adalah 0,175. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa dapat meningkatkan produktivitas kerjanya melalui komunikasi verbal. Sebagaimana yang telah dipaparkan pada tabel 4.3 bahwa item yang tertinggi terletak pada item $X_{1.3}$ Saya senang kepada pemimpin yang menggunakan media perantara email dalam memberikan tugas dengan rata-rata 3,98.

2) Komunikasi Nonverbal (X_2)

Variabel komunikasi nonverbal (X_2) memiliki $t_{hitung} = 6,347 > t_{tabel} 2,02$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< \alpha$ maka H_3 diterima sehingga Variabel komunikasi pada dimensi komunikasi nonverbal (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Selain itu, variabel komunikasi nonverbal memberikan kontribusi positif terhadap produktivitas kerja, sebagaimana hasil analisis regresi pada tabel 4.11 bahwa nilai β variabel komunikasi nonverbal adalah 0,503. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa dapat meningkatkan produktivitas kerjanya melalui komunikasi nonverbal. Sebagaimana yang telah dipaparkan pada tabel 4.4 sebelumnya bahwa jawaban tertinggi variabel komunikasi nonverbal terletak pada item $X_{2.3}$ Saya patuh kepada pemimpin yang menjaga kontak mata jika berinteraksi dengan saya, dengan rata-rata 3,95.

c. Komunikasi yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Produktivitas Kerja

Kontribusi masing-masing variabel yang diketahui dapat dilihat pada tabel 4.11 Tabel tersebut menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap produktivitas kerja adalah variabel komunikasi nonverbal (X_2) dengan kontribusi sebesar 0,503 sehingga rumusan masalah kedua yang menyatakan bahwa variabel mana yang paling dominan berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa adalah variabel komunikasi nonverbal. Diduga hal ini disebabkan karena pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa cenderung lebih patuh kepada pemimpin yang menggunakan gerakan tubuh, tekanan suara dan ekspresi wajah dalam melaksanakan tugas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menguji pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa variabel komunikasi yang terdiri dari komunikasi verbal (X_1) dan komunikasi nonverbal (X_2) secara simultan berpengaruh pada produktivitas kerja pegawai.
2. Hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa variabel komunikasi verbal (X_1) secara parsial berpengaruh pada produktivitas kerja pegawai.
3. Hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa variabel komunikasi nonverbal (X_2) secara parsial berpengaruh pada produktivitas kerja pegawai.
4. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap produktivitas kerja adalah variabel nonverbal (X_2).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya maka, saran peneliti terhadap:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Gowa adalah sebagai berikut:

Perusahaan harus lebih memperhatikan kegiatan komunikasi yang terjalin antar pegawai.

2. Peneliti selanjutnya:

Untuk meneliti produktivitas kerja yang menggunakan komunikasi sebagai variabel independennya yang terdiri dari indikator komunikasi verbal dan nonverbal, peneliti juga dapat menambahkan variabel komunikasi searah, komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal.



DAFTAR PUSTAKA

- Alvonco, Johnson. 2014. *Sistem Komunikasi Model Umum*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bungin, Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Dewi, Sutrisna. 2007. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Faustino Cardoso Gomes, 2003, *Manajemen sumber daya manusia*. Yokyakarta: Andi Offset.
- Gasperz, Vincent. 2000. *Manajemen Produktivitas Total*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hamriani. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Makassar: Alauddin University Press
- Hardana, I Komang, dkk. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Statistik I (statistic Deskriptif)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Husein dan Umar. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Husaini. 2010. *Manajemen*.
- Justine T, Sirait. 2006. *Memahami Aspek Pengelolaan SDM dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Katsir, Ibnu. 1992. *Terjemah Tafsir ibnu katsir*. Surabaya: PT Bina Ilmu
- Mangkuprawira, Sjafri. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. (cet. 1; Bogor: Ghalia Indonesia
- Mathis, Robert L dan John H. Jackson. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba empat.

- Moekijat. 1999. *Kamus Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Morissan. 2008. *Manajemen Public Relation*. Jakarta: Kencana.
- Muchlas, Makmuri. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: UGM
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2001. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Purwanto, Djoko. 2011. *Komunikasi Bisnis*. Surakarta: Erlangga.
- Puriyanto, Duwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS: Untuk Analisis Data dan Uji Statistik*. Yogyakarta: Media Kom.
- Rivai, Veitzhal. 2009. *Islamic Human Capital*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sedarmayanti. 2004. *Mengembangkan Kepribadian Pegawai*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinungan, Muchdarsyah. 2009. *Produktivitas apa dan bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Somad, Rismi. 2014. *Manajemen Komunikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarna. 1993. *Kepemimpinan dalam Administrasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Widarjono, Agus. 2005. *Ekonometrika Teori dan Aplikasi untuk Ekonomi dan Bisnis..* Yogyakarta: Ekonisia.

Hasil Kuisioner Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa

No	Komunikasi Verbal X1				Total X1	Komunikasi Nonverbal X2					Total X2	Produktivitas Kerja Y			Total Y
1	5	5	4	3	17	3	5	4	5	3	20	4	4	5	13
2	5	5	4	5	19	4	5	4	5	4	22	5	5	5	15
3	5	5	4	4	18	5	5	4	5	4	23	5	5	5	15
4	5	4	3	4	16	3	5	4	5	3	20	4	4	5	13
5	4	4	4	4	16	4	5	4	5	4	22	4	4	5	13
6	4	5	4	4	17	3	5	4	5	3	20	5	5	5	15
7	5	4	4	4	17	5	4	5	4	4	22	5	5	5	15
8	4	5	3	3	15	3	5	4	5	3	20	4	4	5	13
9	4	5	4	5	18	4	4	4	4	3	19	5	5	5	15
10	5	5	4	4	18	3	5	4	5	3	20	5	5	5	15
11	5	5	4	3	17	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15
12	4	5	4	4	17	4	4	4	5	3	20	4	4	5	13
13	4	4	5	4	17	3	5	4	5	3	20	5	5	5	15
14	5	4	5	4	18	5	5	4	5	4	23	5	5	5	15
15	5	4	4	4	17	5	4	4	5	3	21	4	4	5	13
16	4	4	4	5	17	4	5	5	5	4	23	5	5	5	15
17	4	5	4	4	17	3	5	4	5	3	20	4	4	5	13
18	5	4	4	5	18	4	5	4	5	3	21	5	5	5	15
19	5	5	4	4	18	4	5	5	5	4	23	5	5	5	15
20	5	5	5	3	18	3	5	3	5	3	19	3	3	5	11
21	4	5	5	4	18	3	3	2	5	3	16	4	3	4	11

22	5	4	4	4	17	4	5	4	4	3	20	4	3	4	11
23	3	3	2	2	10	4	4	3	3	4	18	5	3	4	12
24	4	4	3	3	14	3	4	3	4	3	17	4	3	4	11
25	5	4	4	4	17	3	3	3	4	3	16	4	3	4	11
26	5	5	4	5	19	4	3	3	4	4	18	4	4	5	13
27	3	2	3	2	10	3	4	4	3	4	18	3	4	4	11
28	5	5	4	4	18	3	4	4	4	3	18	5	3	4	12
29	5	5	4	4	18	5	4	2	3	4	18	5	3	4	12
30	5	4	5	4	18	4	3	4	4	3	18	4	4	4	12
31	5	5	5	4	19	3	4	4	4	3	18	4	3	3	10
32	4	5	5	4	18	2	3	4	5	3	17	4	4	4	12
33	4	4	5	2	15	5	3	3	3	3	17	4	4	4	12
34	4	4	4	3	15	5	4	4	4	3	20	4	4	4	12
35	5	4	4	4	17	4	4	5	5	4	22	5	4	4	13
36	3	4	3	2	12	4	4	5	5	5	23	4	4	4	12
37	4	5	5	4	18	4	5	5	5	4	23	5	5	5	15
38	5	3	4	5	17	5	4	4	4	4	21	5	5	5	15
39	3	3	2	2	10	4	4	5	5	4	22	4	4	5	13
40	4	3	3	3	13	3	5	4	5	3	20	4	4	5	13

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Khairun Nisa'B, lahir di Watampone Kabupaten Bone pada tanggal 11 Oktober 1993. Merupakan anak ke-2 dari 6 bersaudara. Hasil buah kasi dari bapak H. Muchlis Baffadal dan ibu Hj. Wahidah

Penulis mengawali pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 1999 di SDN 3 Ta' Watampone kabupaten Bone, kemudian melanjutkan pendidikan Menengah Pertama di MTSN 400 Watampone Kabupaten Bone pada tahun 2005 dan tamat pada tahun 2008, kemudian penulis melanjutkan pendidikan Menengah Atas di SMAN 4 Watampone Kabupaten Bone dan tamat pada tahun 2011. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di salah satu Perguruan Tinggi di Makassar tepatnya di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Manajemen.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
MAKASSAR